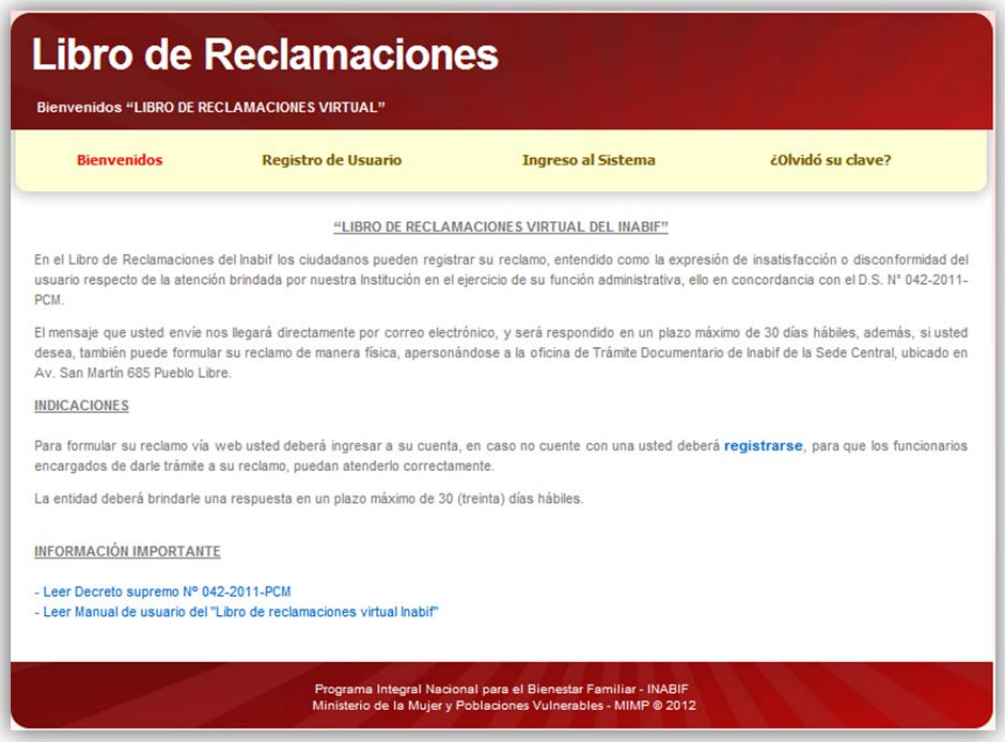
MANUAL DE USUARIO DEL LIBRO DE RECLAMACIONES

El siguiente manual, permitirá al usuario final guiarlo en el uso del "Libro de Reclamaciones Virtual", mediante el cual los ciudadanos pueden registrar su reclamo, entendido como la expresión de insatisfacción o disconformidad del usuario respecto de la atención brindada por nuestra Institución en el ejercicio de su función administrativa, ello en concordancia con el D.S. N° 042-2011-PCM.

Para acceder al Libro de reclamaciones virtual, deberá acceder al enlace localizado en la página web principal de Inabif.

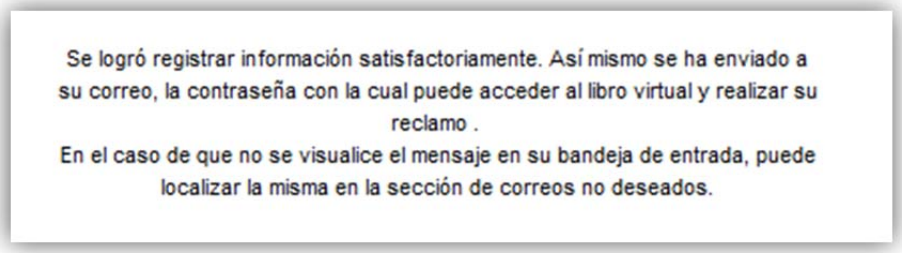
A continuación, se visualiza el mensaje de bienvenida, el cual detalla el funcionamiento del sistema.


Libro de Reclamaciones
Bienvenidos "LIBRO DE RECLAMACIONES VIRTUAL"
Bienvenidos
Registro de Usuario
Ingreso al Sistema
¿Olvidó su clave?
"LIBRO DE RECLAMACIONES VIRTUAL DEL INABIF"
En el Libro de Reclamaciones del Inabif los ciudadanos pueden registrar su reclamo, entendido como la expresión de insatisfacción o disconformidad del usuario respecto de la atención brindada por nuestra Institución en el ejercicio de su función administrativa, ello en concordancia con el D.S. N° 042-2011-PCM.
El mensaje que usted envíe nos llegará directamente por correo electrónico, y será respondido en un plazo máximo de 30 días hábiles, además, si usted desea, también puede formular su reclamo de manera física, apersonándose a la oficina de Trámite Documentario de Inabif de la Sede Central, ubicado en Av. San Martín 685 Pueblo Libre.
INDICACIONES
Para formular su reclamo vía web usted deberá ingresar a su cuenta, en caso no cuente con una usted deberá registrarse, para que los funcionarios encargados de darle trámite a su reclamo, puedan atenderlo correctamente.
La entidad deberá brindarle una respuesta en un plazo máximo de 30 (treinta) días hábiles.
INFORMACIÓN IMPORTANTE
- Leer Decreto supremo Nº 042-2011-PCM
- Leer Manual de usuario del "Libro de reclamaciones virtual Inabif"
Programa Integral Nacional para el Bienestar Familiar - INABIF
Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables - MIMP © 2012

Si es la primera vez que accedemos al Libro de Reclamaciones virtual tendremos que registrarnos para obtener una clave de acceso. Si es así, seleccionamos la opción Registro de Usuario. Se visualizará una ventana como la siguiente imagen.

Se deberá llenar los campos obligatorios, los cuales están marcados con un (*). Luego de haber ingresado los datos a registrar, seleccionaremos el botón Registrar, el cual registrará los datos ingresados y generará una clave, la cual será enviada a su correo electrónico registrado previamente.

El siguiente mensaje se muestra una vez registrado sus datos. Si el correo no es visto en su bandeja de entrada, es muy probable que se encuentre alojado en sus correos no deseados.


Se logró registrar información satisfactoriamente. Así mismo se ha enviado a su correo, la contraseña con la cual puede acceder al libro virtual y realizar su reclamo .
En el caso de que no se visualice el mensaje en su bandeja de entrada, puede localizar la misma en la sección de correos no deseados.

Este es el mensaje que debe ser visualizado en su correo electrónico, donde se le brinda la clave de acceso para ingresar al Libro de Reclamaciones.

INABIF - Programa Integral Nacional para el Bienestar Familiar

Gracias por inscribirse al nuevo portal del Registro de Libro de Reclamaciones, a través del presente mensaje damos a conocer su contraseña de ingreso al sistema:

Su clave es: sbn7h

Puede ingresar al Sistema atreves del siguiente enlace: Libro de Reclamaciones

Nota: Recuerde que las mayúsculas y minúsculas afectan en la clave presente.

En el caso de ya contar con una clave de acceso, seleccionaremos la opción Ingreso al Sistema, donde ingresaremos nuestro correo electrónico, la contraseña y un código de seguridad (de color verde) el cual debe digitarse en la sección Ingresar.

Luego de haber ingresado correctamente sus datos, el sistema lo direccionará al formulario de registro de reclamos, tal como se visualiza en la siguiente pantalla.

Se visualizará un formulario con sus datos en la sección Identificación de Usuario, así mismo un campo donde se ingresará la información a requerir o reclamar, esto en la sección Identificación de la atención brindad.

Preguntas frecuentes:

¿Olvidó su clave de acceso al Libro de reclamaciones virtual de Inabif?

Seleccione la opción “Olvidó su clave”. El aplicativo le pedirá el correo electrónico con el cual se registró, su número de documento de identidad y el código de seguridad que se muestre en pantalla. Una vez ingresado y aceptados estos datos se le enviará inmediatamente a su cuenta de correo electrónico una nueva contraseña con la cual puede ingresar al sistema.

¿Deseo cambiar mi contraseña en el sistema?

Si ha ingresado con sus datos correctos, en la parte superior del sistema visualizará una opción denominada “Cambiar clave”. En este formulario se pedirá que ingrese su nueva contraseña. Si todo es correcto el sistema registrará la nueva clave indicada.